

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

Per valutare oggettivamente la soddisfazione percepita dalla nostra clientela, abbiamo deciso innanzitutto di valutare il numero di reclami pervenuti dai clienti e da tutte le parti interessate.

Inoltre sono stati intervistati, tramite la somministrazione di un questionario, gli utenti che usufruiscono dei nostri servizi su tutto il territorio comunale.

Valutazione dei reclami:

Nel corso del 2020 e nella prima parte del 2021 non abbiamo ricevuto reclami da parte dei clienti. Inoltre è pari a zero anche il numero di segnalazioni ricevute da tutti gli stakeholders, a conferma della buona gestione aziendale e dell'orientamento al cliente che ci contraddistingue.

Valutazione dei questionari di customer satisfaction:

Sono stati redatti diversi questionari di soddisfazione del cliente: “igiene urbana”, “mense scolastiche”.

Per l'area distribuzione metano è stata effettuata una valutazione sul valore degli indicatori di qualità previsti da ARERA.

Le domande poste hanno lo scopo di tastare la soddisfazione percepita dal cliente in maniera semplice e veloce.

Il cliente/utente è stato chiamato ad esprimere un giudizio che va dal “negativo” al “molto soddisfatto”, potendo scegliere tra cinque diversi gradi di giudizio:

- Molto soddisfatto: valore assegnato 5
- Abbastanza soddisfatto: valore assegnato 4
- Sufficientemente soddisfatto: valore assegnato 3
- Poco soddisfatto: valore assegnato 2
- Non soddisfatto: valore assegnato 1

A seguito della compilazione dei questionari, i dati sono stati rielaborati su supporto informatico ed analizzati con il supporto di tabelle e grafici.

Di seguito il riepilogo di quanto emerso.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

Area “IGIENE URBANA”

Per il settore dell’igiene urbana è stato deciso di sottoporre il questionario agli utenti durante il ritiro dei sacchetti durante il periodo aprile/maggio 2021.

Nella tabella seguente è riportato il riepilogo di quanto emerso:

QUESTIONARIO IGIENE URBANA	Media	Media %
Servizio svolto in maniera corretta	4,20	84%
Qualità e quantità sacchetti consegnati	4,20	84%
Pulizia della città	3,56	71%
Esaustività risposte alle domande	4,21	84%
Gestione ed orari Ecocentro	4,15	83%
Utilizzo isole automatizzate	3,98	80%
Livello di soddisfazione complessivo	3,93	79%
Media	4,03	80,5%

Sono stati intervistati 41 utenti ed il valore medio di ciascuno di essi oscilla tra il 46% ed il 100%. Qualche giudizio di insoddisfazione è stato ricevuto e diversi suggerimenti sono stati rilasciati dagli utenti.

Gli elementi di giudizio che hanno ottenuto i migliori risultati sono stati:

- Svolgimento del servizio: 84%
- Qualità e quantità sacchetti: 84%
- Esaustività risposte alle domande: 84%
- Gestione ed orari ecocentro: 83%

Il giudizio complessivo si attesta al 79%, risultato sostanzialmente in linea con la media dei giudizi raccolti: 80,5%.

Gli elementi di giudizio che hanno ottenuto un valore più basso della media sono i seguenti:

- Pulizia della città: 73% (71% nel 2018)

Nonostante sia l’elemento di giudizio che ha ottenuto il punteggio più basso nella presente indagine, la pulizia della città è stata valutata al 71% (73% nel 2020 e 71% nel 2019).

La pulizia della città dipende sia dall’efficacia delle attività svolte dalla SGDS Multiservizi, sia dal senso civico dei cittadini che vivono sul territorio.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

Il numero di addetti allo spazzamento è costante ed è impegnato in maniera equa su tutto il Comune di Porto San Giorgio. Ci siamo sempre impegnati a raggiungere tutte le zone senza tralasciare quelle periferiche. E' naturale che il cittadino sia talvolta insoddisfatto di situazioni che possono verificarsi temporaneamente, ma la SGDS interviene con tempestività ad ogni richiesta e segnalazione.

La gestione del centro di raccolta ha avuto un buon risultato. Gli utenti apprezzano il rifacimento dell'area e l'organizzazione degli spazi e degli accessi.

Si riportano le principali segnalazioni e osservazioni pervenute dagli utenti:

- Rimettere i cassonetti dove erano prima a piazza Gaslini.
- Potenziare gli orari di consegna sacchetti ed aumentare le quantità.
- Vuotare più spesso i cestini in zona vecchia stazione/campo da basket.

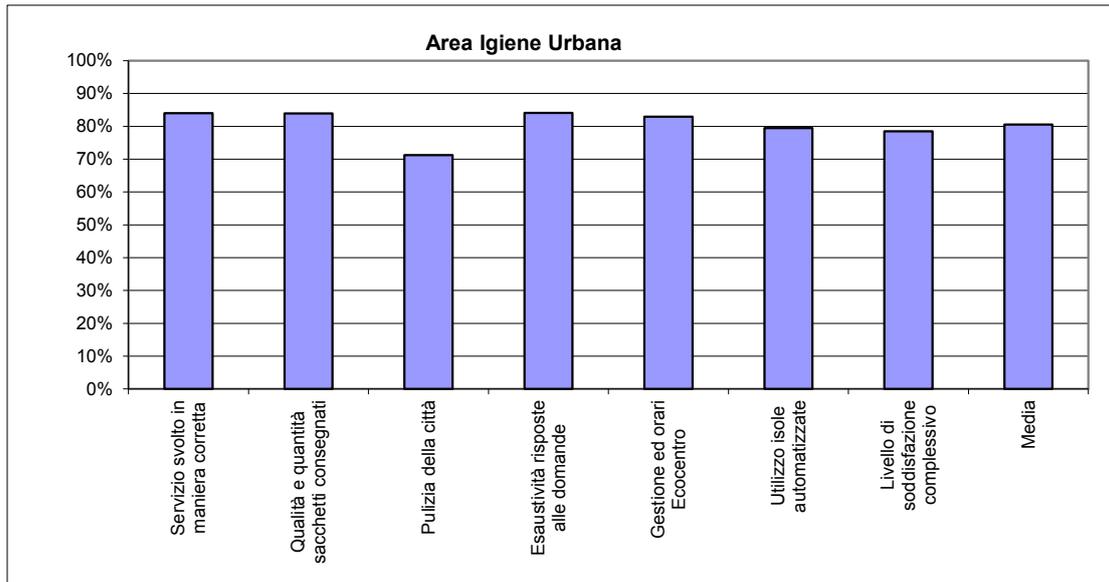
Riguardo lo svuotamento dei cestini, il servizio viene svolto in tutte le aree e con le frequenze previste dal contratto di servizio. Qualora l'utente ravvisi la necessità di procedere allo svuotamento immediato dei cestini pieni, può chiamare e segnalare la situazione che viene gestita nelle successive 24 ore.

Per quanto concerne l'ampliamento degli orari di consegna sacchetti, l'azienda sta provvedendo ad installare distributori automatici sul territorio in modo da rendere autonomo il prelievo da parte degli utenti.

Per quanto riguarda la comunicazione e la disponibilità, l'azienda oltre al sito internet aggiornato (dove è presente ad esempio il calendario di raccolta ed i numeri di telefono per contattare gli uffici), dispone dell'ufficio aperto al pubblico con un operatore a disposizione.

A seguire il grafico riepilogativo nel settore dell'igiene urbana.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021



Il valore medio raggiunto è del 80,5%, in decremento rispetto all'anno precedente (non significativo in quanto sono state cambiate alcune domande). L'obiettivo è sicuramente quello di riportare tale valore sopra all'85% nel corso della prossima indagine e di migliorare il risultato sulla pulizia della città.

Area “DISTRIBUZIONE GAS METANO”

Per quanto concerne la distribuzione del gas metano, abbiamo deciso di utilizzare come metodo di valutazione, il valore degli indicatori di qualità individuati da ARERA.

Il calcolo è stato effettuato considerando lo scarto dei tempi effettivi con quelli massimi previsti dall'Autorità. Più lo scarto è ampio (ossia meno giorni sono stati impiegati per effettuare la lavorazione), più la soddisfazione del cliente è elevata. Nella tabella che segue è riportato il riepilogo degli indicatori e del livello di soddisfazione calcolato.

	ARERA in gg	Nr. interventi 2020	Tempo medio 2020	Obiettivo	Raggiunto	Anticipo gg	% di anticipo	Grado di soddisfazione
GRUPPI DI MISURA < G6								
Preventivazione per lavori semplici	15	60	13,5	13,5	Si	1,5	10,00%	75,00%
Esecuzione di lavori semplici	10	48	9,1	10	Si	0,9	9,00%	74,50%
Attivazione della fornitura	10	186	3,2	10	Si	6,8	68,00%	100,00%
Disattivazione della fornitura	5	162	4,3	5	Si	0,7	14,00%	77,00%
Sostituzione gruppo misura	5	317	3,5	5	Si	1,5	30,00%	85,00%
							MEDIA	82,30%

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

In sintesi il valore complessivo individuato è dell'82,3%.

Ottimo risultato ottenuto sull'attivazione delle forniture e sulla sostituzione dei gruppi di misura. In linea con le aspettative la preventivazione e l'esecuzione di lavori semplici.

Preventivi lavori semplici <G6	Nr.	60
	Tempi	13,50
Esecuzione lavori semplici <G6	Nr.	48
	Tempi	9,10
Attivazione fornitura <G6	Nr.	186
	Tempi	3,20
Disattivazione fornitura <G6	Nr.	162
	Tempi	4,30
Riattivazione fornitura <G6	Nr.	18
	Tempi	1,00
Attivazione fornitura da G10 a G25	Nr.	0
	Tempi	0,00
Disattivazione fornitura da G10 a G25	Nr.	0
	Tempi	0,00
Riattivazione fornitura da G10 a G25	Nr.	0
	Tempi	0,00
Attivazione fornitura >G40	Nr.	0
	Tempi	0,00
Disattivazione fornitura >G40	Nr.	0,00
	Tempi	0,00

Il risultato dell'area gas è più che buono, considerando che i limiti previsti da ARERA sono già molto stretti e sono stati rispettati. Si sottolinea che, seppur pochi, i casi di sfioramento dei limiti previsti da ARERA non sono dipesi dalla SGDS ma da cause imputabili a clienti o a terzi.

Naturalmente l'azienda continuerà a lavorare affinché continuo a non esserci giudizi negativi e per quanto possibile far crescere la percentuale dei giudizi di eccellenza.

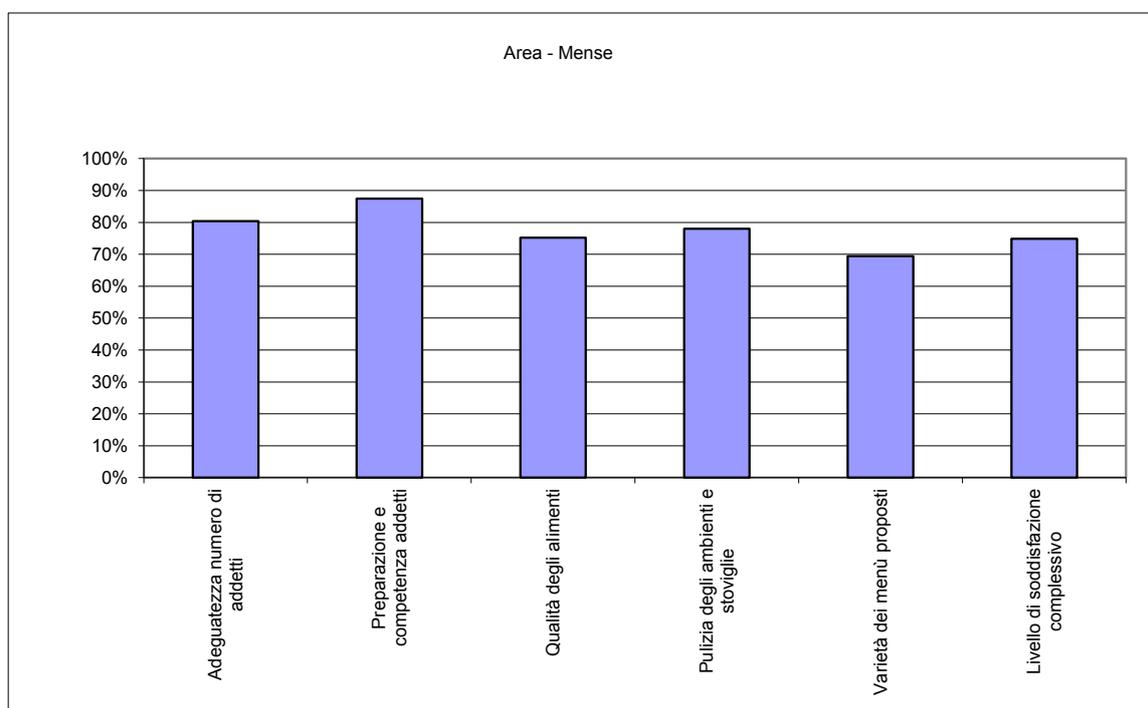
RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

Area “PORZIONAMENTO PASTI PRESSO MENSE SCOLASTICHE”

Per quanto concerne la distribuzione dei pasti presso mense scolastiche nel Comune di Porto San Giorgio, è stato deciso di sottoporre il questionario alle insegnanti di ogni scuola con cadenza biennale.

Il questionario è stato sottoposto agli utenti durante il mese di maggio 2021. Di seguito i risultati complessivi relativi ai 51 utenti intervistati.

QUESTIONARIO MENSE	Media	Media %	B.go Costa	Rosselli Inf.	Montessori	De Amicis	Aporti
Adeguatezza numero di addetti	4,02	80%	67,7%	87,8%	70,0%	80,0%	100,0%
Preparazione e competenza addetti	4,37	87%	77,3%	93,3%	96,7%	82,9%	92,0%
Qualità degli alimenti	3,76	75%	65,7%	85,6%	83,3%	74,3%	56,0%
Pulizia degli ambienti e stoviglie	3,90	78%	78,7%	88,9%	76,7%	68,6%	52,0%
Varietà dei menù proposti	3,47	69%	60,0%	78,9%	76,7%	80,0%	40,0%
Livello di soddisfazione complessivo	3,75	75%	62,7%	84,4%	86,7%	74,3%	64,0%
Media	3,89	77,7%	69,6%	86,5%	81,7%	76,7%	67,3%



Analisi risultati complessivi: punteggi più alti

- Preparazione e competenza degli addetti (87%)
- Adeguatazza del numero di addetti (80%)

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

Analisi risultati complessivi: punteggi più bassi

- Varietà dei menù proposti (69%)
- Qualità degli alimenti (75%)
- Livello complessivo (75%)

Tali risultati indicano che gli utenti sono soddisfatti del nostro personale operativo ma trovano margini di miglioramento soprattutto nella varietà dei menù proposti ai ragazzi ed alla qualità dei pasti. Tali aspetti dipendono solo parzialmente dalla SGDS e pertanto l'esito complessivo del 77,7% dal nostro punto di vista è un buon risultato, seppur certamente migliorabile.

Analisi dei risultati per singola mensa intervistata.

Borgo Costa (15 questionari compilati)

QUESTIONARIO MENSE	BC1	BC2	BC3	BC4	BC5	BC6	BC7	BC8	BC9	BC10	BC11	BC12	BC13	BC14	BC15	B.go Costa
Adeguatezza numero di addetti	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	nv	2	2	4	nv	67,7%
Preparazione e competenza addetti	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	77,3%
Qualità degli alimenti	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	nv	65,7%
Pulizia degli ambienti e stoviglie	3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	5	5	5	4	5	78,7%
Varietà dei menù proposti	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	60,0%
Livello di soddisfazione complessivo	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	5	62,7%
Media	3,00	3,00	3,17	3,00	3,17	3,17	3,00	3,17	3,33	3,17	4,40	4,00	4,00	3,67	5,00	69,6%
Media %	60%	60%	63%	60%	63%	63%	60%	63%	67%	63%	88%	80%	80%	73%	100%	

Il risultato ottenuto presso la scuola Borgo Costa è sotto la media generale. Hanno inciso negativamente i risultati ottenuti sulla varietà dei menù proposti (60%) e sulla qualità degli alimenti (65,7%). Tali punti deboli non sono imputabili esclusivamente alla SGDS e dipendono dalle decisioni prese in accordo con la Commissione Mensa ed il nutrizionista.

L'analisi dei commenti rilasciati in questa mensa ha rilevato che la maggior parte delle segnalazioni sono inerenti la variazione dei menù in quanto poco graditi dai bambini.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

E' inutile proporre piatti che i bambini non gradiscono (es. legumi), scegliere piatti semplici ma gustosi																				
La qualità del cibo deve soddisfare soprattutto il gusto dei bambini perciò semplici e gustosi																				
Mantenere coerenza nel servizio indipendentemente dall'addetto del momento. Le porzioni dovrebbero rispettare le tabelle																				
Laddove ci sia possibilità di ripasso, somministrare più cibo ai bambini, è diseducativo buttare via pietanze																				
Si suggerisce porzioni maggiori più adeguate																				
Più attenzione alla pulizia delle stoviglie																				
Maggiore quantità di cibo																				

Borgo Rosselli - infanzia (18 questionari compilati)

QUESTIONARIO MENSE	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	Rosselli Inf.
Adeguatezza numero di addetti	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	87,8%
Preparazione e competenza addetti	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	93,3%
Qualità degli alimenti	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	85,6%
Pulizia degli ambienti e stoviglie	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	88,9%
Varietà dei menù proposti	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	78,9%
Livello di soddisfazione complessivo	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	84,4%
Media	4,83	4,83	4,67	5,00	4,83	4,67	4,67	4,50	4,00	4,50	4,33	4,17	4,50	3,50	3,67	3,83	3,50	3,83	86,5%
Media %	97%	97%	93%	100%	97%	93%	93%	90%	80%	90%	87%	83%	90%	70%	73%	77%	70%	77%	

Il risultato ottenuto presso la scuola Borgo Rosselli infanzia è sopra la media generale. Hanno inciso positivamente la preparazione degli addetti (93,3%) e la pulizia di ambienti e stoviglie (88,9%). I risultati più bassi si sono registrati sulla varietà dei menù proposti (78,9%).

L'analisi dei commenti rilasciati in questa mensa ha rilevato che la maggior parte delle segnalazioni sono inerenti la variazione dei menù in quanto poco graditi dai bambini (es. troppi legumi).

Ci sono degli abbinamenti nei contorni o secondi di carne/pesce con i piselli, che non guardano per nulla. Per la presenza di piselli o carote va tutto buttato																				
Più varietà nella frutta																				
Va diminuito il numero di pasti contenenti legumi, piacciono poco e non li mangiano																				

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

Borgo Rosselli – Medie Montessori (6 questionari compilati)

QUESTIONARIO MENSE	RM1	RM2	RM3	RM4	RM5	RM6	Montessori
Adeguatezza numero di addetti	3	3	4	2	4	5	70,0%
Preparazione e competenza addetti	5	5	5	5	4	5	96,7%
Qualità degli alimenti	4	4	4	4	4	5	83,3%
Pulizia degli ambienti e stoviglie	3	4	5	3	4	4	76,7%
Varietà dei menù proposti	4	4	4	4	2	5	76,7%
Livello di soddisfazione complessivo	4	4	5	4	4	5	86,7%
Media	3,83	4,00	4,50	3,67	3,67	4,83	81,7%
Media %	77%	80%	90%	73%	73%	97%	

Il risultato ottenuto presso la scuola Borgo Rosselli “Montessori” è sopra la media generale. Hanno inciso positivamente la preparazione degli addetti (96,7%) e la qualità degli alimenti (83,3%). I risultati più bassi si sono registrati sull’adeguatezza del numero degli addetti (70,0%).

L’analisi dei commenti rilasciati in questa mensa ha rilevato che la maggior parte delle segnalazioni sono inerenti il bisogno di utilizzare coltelli per sbucciare la frutta.

Dare in dotazione i coltelli, hanno difficoltà specialmente con la frutta			
Mancano i coltelli per sbucciare la frutta			

Mensa “De Amicis” (7 questionari compilati)

QUESTIONARIO MENSE	DA1	DA2	DA3	DA4	DA5	DA6	DA7	De Amicis
Adeguatezza numero di addetti	4	3	3	5	4	4	5	80,0%
Preparazione e competenza addetti	4	4	4	4	5	4	4	82,9%
Qualità degli alimenti	4	3	3	4	4	4	4	74,3%
Pulizia degli ambienti e stoviglie	3	3	3	4	4	3	4	68,6%
Varietà dei menù proposti	4	2	2	5	5	5	5	80,0%
Livello di soddisfazione complessivo	4	3	3	4	4	4	4	74,3%
Media	3,83	3,00	3,00	4,33	4,33	4,00	4,33	76,7%
Media %	77%	60%	60%	87%	87%	80%	87%	

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

Il risultato ottenuto presso la scuola “De Amicis” è lievemente sotto la media generale. Hanno inciso negativamente la pulizia di ambienti e stoviglie (68,6%) e la qualità degli alimenti (74,3%).

L’analisi dei commenti rilasciati in questa mensa ha rilevato che la maggior parte delle segnalazioni sono inerenti l’utilizzo di piatti in ceramica e la varietà dei menù in quanto poco graditi dai bambini.

Servizio meno frettoloso, serve un tempo adeguato per consumare il primo			
Differenziare la spazzatura durante la pulizia della tavola			
Piatti di ceramica, possibilità del ripasso, menù più appetibili per i bambini			
Piatti in ceramica, prevedere alternative e rivedere menù più appetibili			
Piatti in ceramica, servizio meno frettoloso, utilizzo di tutti i dispositivi igienico sanitari anche durante l'apparecchiamento			
Piatti in ceramica e raccolta differenziata soprattutto per la parte organica			
Tempi più ampi tra due portate, piatti in ceramica, frutta da servire già tagliata			

Mensa “Aporti” (5 questionari compilati)

QUESTIONARIO MENSE	AP1	AP2	AP3	AP4	AP5	Aporti
Adeguatezza numero di addetti	5	5	5	5	5	100,0%
Preparazione e competenza addetti	5	4	4	5	5	92,0%
Qualità degli alimenti	2	4	4	2	2	56,0%
Pulizia degli ambienti e stoviglie	3	3	2	2	3	52,0%
Varietà dei menù proposti	1	3	3	2	1	40,0%
Livello di soddisfazione complessivo	3	3	4	3	3	64,0%
Media	3,17	3,67	3,67	3,17	3,17	67,3%
Media %	63%	73%	73%	63%	63%	

Il risultato ottenuto presso la scuola “Aporti” è sotto la media generale. Nonostante l’ottimo giudizio sul numero e preparazione degli addetti, ci sono stati giudizi negativi sulla varietà dei menù (40%), sulla pulizia di ambienti e stoviglie (52%) e sulla qualità degli alimenti (56%).

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

L'analisi dei commenti rilasciati in questa mensa ha rilevato che la maggior parte delle segnalazioni sono inerenti la variazione dei menù poiché non risultano graditi dai bambini.

Variare l'abbinamento dei pasti					
Adeguare il menù ai gusti semplici dei bambini					
Adattare menù all'ordine di scuola, portate semplici all'infanzia, i bambini almeno una portata devono gradirla					
Migliorare abbinamenti dei pasti, ci sono giorni in cui i bambini non mangiano niente					
Il menù dovrebbe essere più adeguato all'infanzia, abbinamenti più calibrati					

Valutazione del grado di importanza attribuita ad ogni elemento di giudizio

Al termine del questionario è stato chiesto agli utenti di dare una valutazione sul grado di importanza su cinque diversi aspetti. Il risultato complessivo di tale valutazione è stato il seguente:

1° → Qualità dei pasti, cibi e menù

2° → Controllo e sicurezza nella produzione e somministrazione dei cibi

3° → Pulizia e comfort

4° → Disponibilità del personale e socializzazione del bambino

5° → Informazioni ricevute

La qualità degli alimenti è l'aspetto ritenuto più importante dagli utenti, così come lo è il livello di sicurezza durante le fasi di produzione e somministrazione dei pasti. Sono aspetti fondamentali nel settore alimentare e giustamente gli utenti li hanno posizionati rispettivamente in prima e seconda posizione.

E' comunque nostra intenzione quella di concentrarci su tutti e cinque gli aspetti oggetto di questa classifica ed in particolar modo sui primi tre.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

Area “ASSISTENZA SCUOLABUS”

L’area Assistenza sugli Scuolabus viene valutata con cadenza biennale. Nel 2021 è stato sottoposto il questionario ai quattro autisti che ogni giorno accompagnano il nostro personale ed i piccoli utenti sulle strade del nostro Comune.

Nel corso dell’indagine è stato raggiunto il 100% di soddisfazione. Possiamo confermare la validità di tale percentuale anche in considerazione dell’assenza di episodi negativi o di reclami da parte dei genitori.

QUESTIONARIO SCUOLABUS	Nr.1	Nr.2	Nr.3	Nr.4	Media	Media %
Competenza, serietà, educazione	5	5	5	5	5	100%
Gestione situazioni anomale	5	5	5	5	5	100%
Assenza di episodi negativi	5	5	5	5	5	100%
Livello di soddisfazione complessivo	5	5	5	5	5	100%
Media	5	5	5	5	5	100%
Media %	100%	100%	100%	100%		

Livello complessivo di soddisfazione

Analizzando globalmente tutti i questionari in tutte le aree sottoposte a valutazione nel 2021, è scaturito che la soddisfazione media complessiva dell’utenza nei confronti della SGDS Multiservizi Srl è pari al **85,1%** (in lieve calo rispetto agli anni precedenti ma sono state apportate delle variazioni agli elementi di giudizio), così suddiviso:

- Igiene Urbana: 80,5%;
- Distribuzione gas: 82,3%;
- Porzionamento presso mense: 77,7%;
- Assistenza scuolabus: 100%.

Tali valori ci rendono piuttosto soddisfatti ma sappiamo che la strada da percorrere è quella del miglioramento continuo delle nostre prestazioni.

In particolar modo i risultati inerenti le attività di porzionamento pasti presso mense scolastiche, saranno trattati nel corso della riunione della commissione mensa pianificata per il prossimo 20 maggio. In tale occasione saranno valutate eventuali azioni di miglioramento tramite consultazione di tutti i partecipanti.

Gli utenti dei nostri servizi valutano quotidianamente il nostro operato e sarà nostra cura cercare di anticipare le necessità di tutti in ciascuna area servita.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2021

Tale ambizioso obiettivo sarà portato avanti sia tramite una corretta pianificazione e controllo delle attività, sia con l'adozione di specifiche azioni di miglioramento nei contesti in cui risultano opportune (in linea con il piano degli obiettivi aziendale).

Sotto questo punto di vista è fondamentale la collaborazione dell'Amministrazione Comunale che è proprietaria e responsabile di una parte delle infrastrutture utilizzate dalla nostra azienda.

L'indagine di soddisfazione del cliente sarà ripetuta durante il primo trimestre del 2022 con le modalità che saranno discusse e stabilite nei prossimi mesi dalla direzione.

Porto San Giorgio, 18 maggio 2021